

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

“LA ACTUACIÓN MÉDICA Y EL DERECHO A LA SALUD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REZOLA, UBICADO EN LA PROVINCIA DE CAÑETE AL SUR DEL DEPARTAMENTO DE LIMA, DURANTE EL PERIODO 2017 AL 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Abogado

Autor:

Roberto Fernando Peña Cruz

Asesor:

Mg. Oscar Fritz Alexander Salazar Gamboa

<https://orcid.org/0000-0003-2522-8741>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Manuel Herminio Ibarra Trujillo	07883181
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Tiana Marina Otiniano López	18174598
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Homero Absalón Salazar Chávez	26735230
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A mi hija Nadya, lo más importante en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, amigos y profesores por el apoyo y comprensión, siempre.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	9
1.3. Objetivos	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	10
CAPÍTULO III: RESULTADOS	20
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	43
REFERENCIAS	48
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de recolección.....	31
Tabla 2: Especificaciones del Instrumento de Recolección de Datos.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipo de Investigación.	28
Figura 2: Diseño de la Investigación	29
Figura 3: Encuesta Pacientes del Hospital Rezola de Cañete (junio)	32
Figura 4: Encuesta Servidores de Salud Hospital Rezola de Cañete (junio).....	33
Figura 5: Encuesta a los pacientes del Hospital (Rezola setiembre)	35
Figura 6: Encuesta a los servidores de salud del Hospital Rezola (setiembre).....	36
Figura 7 : Coeficiente de Estabilidad “TEST – RETEST”	38
Figura 8 : Perspectiva de irregularidad por parte de los pacientes.....	48
Figura 9 : Perspectiva de irregularidad por parte de los servidores de salud.....	49

RESUMEN

En el presente trabajo de tesis titulado “La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola ubicado en la provincia de Cañete al sur del departamento de Lima, durante el periodo 2017 al 2018”, se analiza uno de los derechos más importantes que posee un Estado para el desarrollo de la vida de las personas, como lo es el derecho a la salud y el incumplimiento de los actos protocolares. Para ello, la metodología de la investigación es un diseño no experimental y a su vez transversal y descriptivo, puesto que expone el estado natural del fenómeno y de ello realiza el análisis. En tanto, se realizaron dos encuestas a una muestra de personas que asistían al Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete y a sus propios servidores de salud. Dando como resultado, desconfianza por parte de la población, acusando la vulneración del derecho a la salud, confirmando lo mencionado por expertos en salud.

PALABRAS CLAVES: Derecho a la Salud, Actuación Médica, Relación Servidor de Salud- Paciente, Responsabilidad Civil, Sistema de Emergencia, Negligencia, Impericia.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El Hospital Rezola ubicado en el distrito de San Vicente de Cañete, es un nosocomio de nivel II – 2, que brinda atención integral de salud especializada, con énfasis en la recuperación y rehabilitación de la población de las Provincias de Cañete y Yauyos, beneficiando aproximadamente a 171, 012¹, esto es en base al Plan Operativo Institucional del Hospital Rezola (R.D. N°048-2018-DIRESA-L-HCR-DE). Sin embargo, el servicio brindado se ensombrece ante las problemáticas en el acceso al Derecho a la Salud. Tal como lo demuestra un informe emitido por el diario Perú 21, el día seis de diciembre del año 2018, donde un paciente graba a unos servidores de salud tomándose selfies en vez de realizar sus labores, incumpliendo los diversos actos protocolares². Por lo que tal incidente denota la desidia en la calidad de atención del Hospital Rezola, así como la vulneración flagrante al derecho al acceso a la salud, por parte del propio personal asistencial.

Asimismo, existe un marco legal que regula el derecho a la salud, y la debida actuación de sus servidores. Tales como: la Constitución (1993) en los artículos

¹<https://www.hospitalrezola.gob.pe/pdf/estrategico/2017/POI2017.pdf> . Visto el 21/09/2019 a las 12:48 pm.

² <https://peru21.pe: https://peru21.pe/lima/canete-hospital-rezola-pronuncia-denuncia-pacientes-desatención-enfermeras-video-nndc-445252>. Visto el 21/09/2019 a las 8: 32 am.

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

séptimo, noveno y onceavo.³ Así también, la Ley General de Salud (N° 26842)⁴, el Código de Ética y Deontología del Colegio Médico del Perú⁵, entre otras de las diversas leyes y reglamentos que rigen para cada atención médica y centro hospitalario. Asimismo, en el derecho internacional se consagran la Declaración Universal de los Derechos Humanos⁶, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales⁷, entre otros.

Es de precisar, que el estudio de este tema es de importancia, teniendo como referencias el trabajo realizado por Asencio Poma Rufina Danaith y Lázaro Luis Karen Carina (2018, p. 11) en su tesis titulada “ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN LOS DAÑOS PRODUCIDOS POR PRÁCTICA MÉDICA EN LAS CLÍNICAS PARTICULARES, HUARAZ – 2017”, presentada en la Facultad de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo en la ciudad de Huaraz el año 2018, el propósito de esta investigación es estudiar y evaluar los criterios aplicables por los magistrados al momento de conocer la responsabilidad civil médica

³<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>. Visto el 21/09/2019 a las 09:46 am.

⁴ <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/pe/pe060es.pdf>. Visto el 21/09/2019 a las 09:47 am.

⁵<https://www.cmp.org.pe/wp-content/uploads/2019/01/CODIGO-DE-ETICA-Y-DEONTOLOG%C3%8DA.pdf>. Visto el 21/09/2019 a las 09:48 am.

⁶ https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf. Visto el 21/09/2019 a las 09:49 am.

⁷<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/7ef81100495423e78593f5cc4f0b1cf5/PactoInternacional+de+Derechos+ESC.pdf?MOD=AJPERES>. Visto el 21/09/2019 a las 09:50 am.

a consecuencia del daño ocasionado. En base a ello, se concluyó que, en la mayoría de casos el legislador al momento de determinar una indemnización hacia la víctima afectada toma en cuenta los criterios tanto objetivos como subjetivos de esta manera afirman que existe una seguridad jurídica que imparte justicia de acuerdo a ley, sin embargo, los profesionales de la salud deben ser conscientes respecto a la situación jurídica del país y los resultados que produce este, para enmarcar la práctica médica dentro de sus propias exigencias legales específicas.

Del mismo modo, de acuerdo a lo señalado por Karim Diana Candia Aguilar (2016, p. 8) en su tesis “IMPUNIDAD DE NEGLIGENCIA MÉDICA EN LA MALA PRAXIS Y SUS CONSECUENCIAS PENALES POR DESCONOCIMIENTO JURÍDICO DEL PACIENTE PARA PROCEDER A LA REPARACIÓN DEL DAÑO, HOSPITAL REGIONAL ESSALUD – PUNO” para obtener el grado de Magister de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez en el año 2016, nos refiere que el trabajo de investigación busca determinar el nivel de conocimiento jurídico del paciente frente a la mala praxis médica, y concluyendo que, se determina el bajo nivel de conocimiento de los pacientes para reportar o proceder en caso de negligencia médica por mala praxis.

Por lo que en base a la definición del derecho a la salud Restrepo, citado por Oscar Quijano Caballero y Oscar Munares García (2016, p. 529-530), menciona que “(...) representa un derecho humano fundamental que los estados deben garantizar y regular a través de sus entes rectores.” Mientras que, los actos protocolares lo define Enrique Vázquez López, bajo la perspectiva jurisprudencial (2010, p. 179) “El concepto de "**Lex artis ad hoc**" es una construcción jurisprudencial que se ha ido

perfilando en varias sentencias a lo largo de los años, siendo quizás la más significativa de todas ellas la del **Tribunal Supremo de fecha 11 de marzo de 1991**, que la define como *"aquel criterio valorativo de la corrección del concreto acto médico ejecutado por el profesional de la medicina - ciencia o arte médico que tiene en cuenta las especiales características de su autor, de la profesión, de la complejidad y trascendencia vital del paciente y, en su caso, de la influencia en otros factores endógenos -estado e intervención del enfermo, de sus familiares, o de la misma organización sanitaria-, para calificar dicho acto de conforme o no con la técnica normal requerida (derivando de ello tanto el acervo de exigencias o requisitos de legitimación o actuación lícita, de la correspondiente eficacia de los servicios prestados, y, en particular, de la posible responsabilidad de su autor/médico por el resultado de su intervención o acto médico ejecutado)"*.

Así también, el mismo autor reflexiona sobre “(...) En la práctica, la “lex artis” -literalmente ley del arte, en este caso del arte médico- funciona como un concepto jurídico indeterminado, ya que, como estamos viendo, que se exige una actitud concreta del profesional sanitario cuya corrección o no dependerá de haber actuado conforme a los protocolos y normas de actuación de cada especialidad, normas que son cambiantes conforme la Medicina y los descubrimientos científicos van avanzando.” (2010, p. 179)

Como se puede evidenciar, los actos protocolares inciden en el quehacer del personal de la salud. Siendo definido el acto médico como toda acción o disposición que realiza el médico en el ejercicio de su profesión. Ello comprende los actos de diagnóstico, terapéutica y pronóstico que realiza el médico en la atención integral de

pacientes, así como los que se deriven directamente de éstos. Los actos médicos mencionados son de exclusivo ejercicio del profesional médico. (2013, p. 21)

En tal sentido, la vulneración al derecho al acceso a la salud acarrea responsabilidad administrativa, civil y/o penal. Como se ha mencionado, el acceso a la salud se infiere desde que el paciente ingresa al centro de salud o nosocomio hasta su puesta en alta, pasando por diversos trámites administrativos o procesos médicos que al ser burocráticos, ineficientes o ilegales, son el detonante para la insatisfacción o menoscabo del derecho a la salud de los pacientes de esta localidad.

Los casos de incumplimiento de los actos protocolares en la medicina son múltiples y varían dependiendo de las especializaciones, así como del tratamiento administrativo y/o asistencial que el médico o EESS le brinde al paciente. Por ejemplo, para cada acto protocolar existen planes o procesos a menudo usado en forma de algoritmos para una determinada gestión médica. En dicho protocolo se establece que se hará, cómo se hará y por qué, con la finalidad de tomar decisiones en momentos de incertidumbre. Estos documentos son acuerdos entre especialistas expertos donde se mencionan las actividades a realizar ante una determinada tarea. Dentro de ellos podemos evidenciar los siguientes: Ejm: Protocolo de exámenes médicos ocupacionales (MINSA), Protocolos para un paciente ingresando a emergencia por un Traumatismo Encéfalo Craneano (TEC).

Por su parte existen, en la parte administrativa deficiencias de protocolos de atención, como por ejemplo; la solicitud innecesaria del DNI o la copia del mismo, el retraso en la atención por falta de cobertura del seguro, demora en la asignación de citas, falta de abastecimiento de medicamentos, entre otros.

Es por ello, que la vulneración a este derecho recae en la responsabilidad médica la cual es un tema de actualidad investigativa no solo para el campo de la medicina sino por el ámbito jurídico, social, psicológico, y hasta económico.

En el ámbito jurídico existen dos campos de responsabilidad (contractual y extracontractual). Para el Código Civil peruano, considera dos supuestos para la responsabilidad civil: 1) la inejecución de la obligación y, 2) el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

La Responsabilidad Civil Contractual, está prescrita en los artículos 1314-1332 del Código Civil. Respecto a la responsabilidad civil extracontractual, tiene para nuestro código civil dos aristas. Es por ello, que, en base al sistema subjetivo, se encuentra basado en la noción de la culpa (art. 1969), mientras que, el sistema objetivo, está fundamentado por el riesgo creado (art. 1970).

Al respecto, es necesario vincular lo prescrito en el Código civil con la realidad sanitaria de nuestro país, debido a la implicancia y complejidad de la relación médico – paciente. Teniendo en cuenta ello, es de suponer que la atención en un Centro de Salud sea público o privado configura una responsabilidad civil contractual, en primacia con la Entidad o empresa, pues existe un ticket para la atención y una obligación de la prestación del servicio, y una relación extracontractual para con las personas que laboran en el establecimiento.

De ello se desprende la negligencia médica, lo cual es una mala praxis, un error médico, o en el ámbito jurídico es el daño médico que causa un menoscabo a una persona, poniendo en riesgo su salud o acabando con su vida. Ríos (2018, p. 139) citando a Iraola nos conceptualiza a la mala praxis como: “el uso indebido por parte

del Médico de los servicios a que está obligado en su relación profesional con su paciente, generando un perjuicio o violando las normas establecidas”.

De las partes involucradas en esta relación se encuentran: a. El médico deja de cumplir con su deber (Deber de cuidados). b. El paciente, a quien se le causa un perjuicio definido por violar una norma establecida.

Para dar respuesta a estos conceptos básicos, hemos recogido los alcances de la publicación de Oscar Vera Carrasco, titulado: “ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES EN EL ACTO MÉDICO”.

- **Negligencia:** Se define como el incumplimiento de los principios de la profesión. Lo que se debe hacer no se hace o sabiendo lo que no se debe hacer lo hace. Es el descuido, omisión o falta de aplicación o diligencia, en la ejecución de un acto médico. Es decir, es la carencia de atención durante el ejercicio médico. Puede configurar un defecto o una omisión o un hacer menos, dejar de hacer o hacer lo que no se debe. (2013, p. 76)
- **Impericia:** Es la falta total o parcial, de conocimientos técnicos, experiencia o habilidad en el ejercicio de la medicina. La impericia puede ser: a) De origen: Es cuando nunca lo aprendió, b) De olvido: es cuando se aprendió, se aplicó y luego se olvidó y c) De práctica: es cuando solo se sabe la teoría. En síntesis, la impericia es: incompetencia, ineptitud, inhabilidad, inexperiencia, insuficiencia, falta de conocimientos, falta de experiencia. (2013, p. 75)

- **Imprudencia:** Es realizar un acto con ligereza, sin las adecuadas precauciones; es decir, es la carencia de templanza o moderación. O también, la conducta contraria a la que el buen sentido aconseja, emprender actos inusitados fuera de lo corriente, hacer más de lo debido; es o implica una conducta peligrosa. Es enfrentar un riesgo o peligro sin necesidad. El sujeto obra precipitadamente, sin prever las consecuencias en las que podía desembocar el obrar irreflexivo. Se hace más de lo que se debe (Sobre medicación, Sobredosificación). (2013, p. 76)

Debemos tener en cuenta los medios de prevención que no son más que el cumplimiento de los actos protocolares en el sistema de salud. Según Mendoza (2011, p. 674-675), disgrega que, para la prevención de futuros actos de negligencia, y el buen cuidado y trato con el paciente se necesita: proteger los derechos de los pacientes, el consentimiento informado, y la calidad y seguridad en la atención. Además, se puede decir que la prevención es el pilar fundamental para disminuir las demandas o reclamos por responsabilidad profesional, es la visión de Vera Carrasco. (2016, p. 62)

De esta, manera y ante los argumentos esgrimidos en el presente trabajo de investigación, es importante plantearnos la siguiente interrogante ¿Cómo se afecta el derecho a la salud de los pacientes ingresados por emergencia al Hospital Rezola de la provincia de Cañete al sur del departamento de Lima, frente al incumplimiento de los actos protocolares durante los periodos 2017 al 2018?

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

Siendo nuestro objetivo determinar cómo se afecta el derecho a la salud con la omisión de los actos protocolares al momento de atender a una persona que confía su vida a un centro de salud. Ello, en un sentido amplio, es visualizar si existe el trato adecuado de este tipo de servidores, y sí estos tienen las condiciones adecuadas para el mismo.

La medicina como diría Hipócrates, es de todas las artes la más noble, pero debido a la ignorancia de quienes la practican, y de aquellos, que, inconsideradamente, forman un juicio sobre ella, en la actualidad está detrás de todas las artes.

Por estos motivos la relación paciente-medico, y todo lo que ello implica, es de suma importancia; porque, recordemos, no todos somos médicos, pero si todos, en algún momento de nuestras vidas, fuimos, somos, y seremos pacientes de alguna queja sea clínica o legal.

1.2. Formulación del problema

Cómo se afecta el derecho a la salud de los pacientes ingresados por el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola ubicado en la provincia de Cañete al sur del departamento de Lima, durante el periodo 2017 al 2018? En base a esta interrogante surge la presente investigación.

1.3. Objetivos

Objetivo General:

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

Determinar si existe afectación al derecho a la salud frente al incumplimiento de los actos protocolares en la atención a los pacientes ingresados por el servicio de emergencia en el Hospital Rezola de Cañete, durante el periodo 2017 al 2018, con la finalidad de evidenciar la mala praxis médica en esta región y brindar recomendaciones para la mejora del servicio de salud.

Objetivo Especifico:

a) Identificar las causas y consecuencias en la existencia de la afectación al derecho a la salud y el incumplimiento de los actos protocolares en los pacientes atendidos por el servicio de emergencia en el Hospital Rezola de Cañete, durante el periodo 2017 al 2018.

b) Analizar los casos de vulneración al derecho a la salud y sus efectos en la población de Cañete, evidenciando la capacidad de gestión que tiene dicha Unidad Ejecutora.

c) Proponer mecanismos de mejora tanto sanitarios como administrativos para la atención de los pacientes del Hospital Rezola de Cañete, debido a la afectación del derecho a la salud y el incumplimiento de los actos protocolares.

1.4. Hipótesis

Hipótesis General

El sistema nacional de salud es precario, esto se empeora cuando los centros de salud se encuentran en provincias, debido al bajo nivel de gestión institucional que tienen los organismos rectores de salud. Estas finalmente son los orígenes de malas atenciones y de mala praxis médica.

Hipótesis Especifica

El Hospital Rezola es el nosocomio principal de Cañete y su nivel de atención a la población es de gran alcance debido a los servicios de alta complejidad que brinda, por lo que se concentra múltiples problemáticas que recaen en la afectación a la salud. De ello, es preciso que se realizara el análisis y las recomendaciones que las gestiones de dicho centro deben tomar propuesta para la mejora de los flujos y procesos para que se brinde un mejor servicio a la salud.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación



Figura 1: Tipo de Investigación.

Fuente Propia.

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que no únicamente abarca el ámbito jurídico (sus instituciones, normas o sujetos involucrados), sino que se desplaza a lo social y también, en este caso, al estudio médico. Tal como lo menciona, María del Carmen Altuna Urquiaga (2018, p. 10) en su trabajo titulado GUÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA 2018, nos menciona que: “Las investigaciones jurídicas y jurídico-sociales suelen orientarse al enfoque cualitativo, pues en sus objetivos se persigue diversos propósitos y, por el carácter social del Derecho, existe un amplio espectro de instrumentos para incidir en la profundidad del estudio.”

En el mismo sentido, este proyecto se basa en un estudio jurídico descriptivo basada en el incumplimiento de los actos protocolares y su relación con la afectación al derecho a la salud de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Rezola de Cañete. Problemática que aborda la relación servidor de salud-paciente, las posibles causas y consecuencias de dicho tema, y las diversas implicancias jurídicas que de ella emanan.

Tal como lo menciona Altuna Urquiaga (2018, p. 16) “Utilizando el método de análisis, es posible descomponer un problema jurídico en sus diversos aspectos, estableciendo relaciones y niveles que ofrezcan una imagen de funcionamiento de una norma o institución jurídica”.

Como lo explica Altuna Urquiaga, los diseños de investigación son las estrategias que surgen para poder responder a aquellas preguntas que surgen en base a la situación problemática. Tal es así, que para esta labor de investigación se utiliza el Diseño no Experimental, el cual toma como opción el método Transversal, ya que lo que se realizó fue la medición de las actividades de las personas que concurren (pacientes-servidores de salud) al Hospital Rezola de Cañete, y luego de la observación se emite un análisis del estado natural de dicho nosocomio, lo que da por indicar un método Descriptivo de la situación. (2018, p. 33-35)



Figura 2: Diseño de la Investigación.

Fuente Propia.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Para la presente tesis, fue necesario elaborar, mediante un trabajo de campo, dos encuestas. Como se menciona en el audiovisual de BIOESTADISTICO, con la encuesta se busca conocer la reacción o la respuesta en un grupo de individuos que pueden corresponder a una muestra o una población. (2012)

Estas fueron realizadas la segunda semana del mes de junio, en el distrito de San Vicente, provincia de Cañete, en el Gobierno Regional de Lima. Distrito ubicado en la costa central de nuestro país. Tiene una población aproximada de 55 mil habitantes.

En el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, laboran un aproximado de más de 30 personas, entre ellos enfermeros, médicos, personal de mantenimiento, entre otros. Mientras que en un día regular, más de 50 personas pueden ingresar por este Servicio, teniendo una población cercana a 100 personas. Cabe destacar, que la cantidad de servidores puede ser exacta, sin embargo, el número de atendidos puede variar.

A ello, se informa que se realizó dos encuestas en dos días distintos, teniendo una muestra total entre atendidos de 50 personas, y respecto a los trabajadores de 40 operadores de salud.

Nuestra primera encuesta fue diseñada para los pacientes, familiares o recurrentes al centro médico. Cabe destacar que la edad de los encuestados transcurre entre los 18 y 60 años, ya que son las personas con más frecuencia de acercamiento a dicho nosocomio.

Mientras que la segunda, está planteada específicamente para los servidores de salud (enfermeros, médicos, y trabajadores del centro médico) de la misma edad, pues es el promedio que se tiene sobre los trabajadores del Hospital Rezola.

Asimismo, se inició el recorrido por el Hospital Rezola en búsqueda de personas quienes brindaron su apoyo para la realización de esta encuesta, a las cuales se les mencionó el objetivo del trabajo, indicándoles la confidencialidad de los datos que proporcionaron.

La preocupación por la salud en el Perú es un tema que ha sido abordado por diversos estudios científicos. El primero de ellos es de (2014)⁸, quien en el artículo científico “Denuncias éticas de médicos colegiados en Perú, 1991-2010”, presentan que los faltas éticas por parte de los médicos realizadas en base al código deontológico del año 2000 se dan en su gran mayoría por la vulneración al derecho de los pacientes, relaciones entre médicos y en los certificados médicos (Ver ANEXO N°4)

Por su parte, en la página web de la Universidad Privada del Norte⁹ se hace una exposición de la situación del sistema de salud en nuestro país. Teniendo como uno de las conclusiones más resaltantes el hecho que el 13% de las personas en el Perú prefiere que los servicios básicos de salud sean brindados por empresas o entidades

⁸http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172859172014000200006 Visto el 21/09/2019 a las 15:50 pm.

⁹<https://blogs.upn.edu.pe/salud/2016/02/17/datos-sobre-la-salud-en-el-peru/> Visto el 21/09/2019 a las 15:59 pm.

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

privadas; el 30% prefiere una cooperación entre el Estado y las empresas privadas y el 57% de los peruanos quiere que el Estado se encargue totalmente de la salud.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Como se ha mencionado se elaboraron dos encuestas, la primera de ellas se realizó en el mes de junio y la otra en setiembre, en las cuales tuvo como eje central el centro médico Rezola de Cañete, en el que se encuestó tanto a los pacientes, familiares, y afines, como a los servidores de salud.

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de recolección

Técnica de la Investigación	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario realizado en el Hospital Rezola de Cañete.

Fuente Propia.

- **Encuesta 1 (junio):**

Fueron 20 las personas que fueron encuestadas en base a este primer cuestionario. Entre ellas personas de entre 18 y 60 años de edad, de ambos sexos.

Los datos arrojaron que, del total de encuestados, el 60 % de personas mencionaron que no conocían de alguna incidencia en la violación al derecho al acceso a la salud y que un porcentaje del 40% si conocían de vulneración a la salud de los pacientes.

Asimismo, del 60% de encuestados, el 73% de las personas pocas veces habían visitado o eran atendidas en dicho centro, mientras que, el 18% eran personas

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

que frecuentaban dicho nosocomio, y el 9% eran ciudadanos que muchas veces se acercaban al hospital Rezola.

Por otro lado, las incidencias que se tienen son: maltrato del personal, falta de atención en casos de emergencia, y falta de implementos.



Figura 3: Encuesta Pacientes del Hospital Rezola de Cañete (junio)

Fuente Propia.

- **Encuesta 2:**

Para el desarrollo de la segunda encuesta, la cual se basó en el cuestionamiento de los servidores de salud, entre ellos: enfermeros, médicos, y otros trabajadores.

En una cantidad de 20 encuestados, nos arrojó la cifra de 77% de trabajadores que habían tenido conocimiento de violaciones al derecho a la salud, y el 23% siendo de personal que no tenía incidencia de este tipo de actividades.

Del 100% del personal encuestado, aquellos que tenían de 5 años a más en el Hospital Rezola, conforman el 64% de personas que habían visualizado vulneraciones al derecho a la salud; en tanto, el 25% era personal de dos años a cinco de actividad laboral, y el 11% de personal que tiene poco tiempo trabajando en dicho lugar.

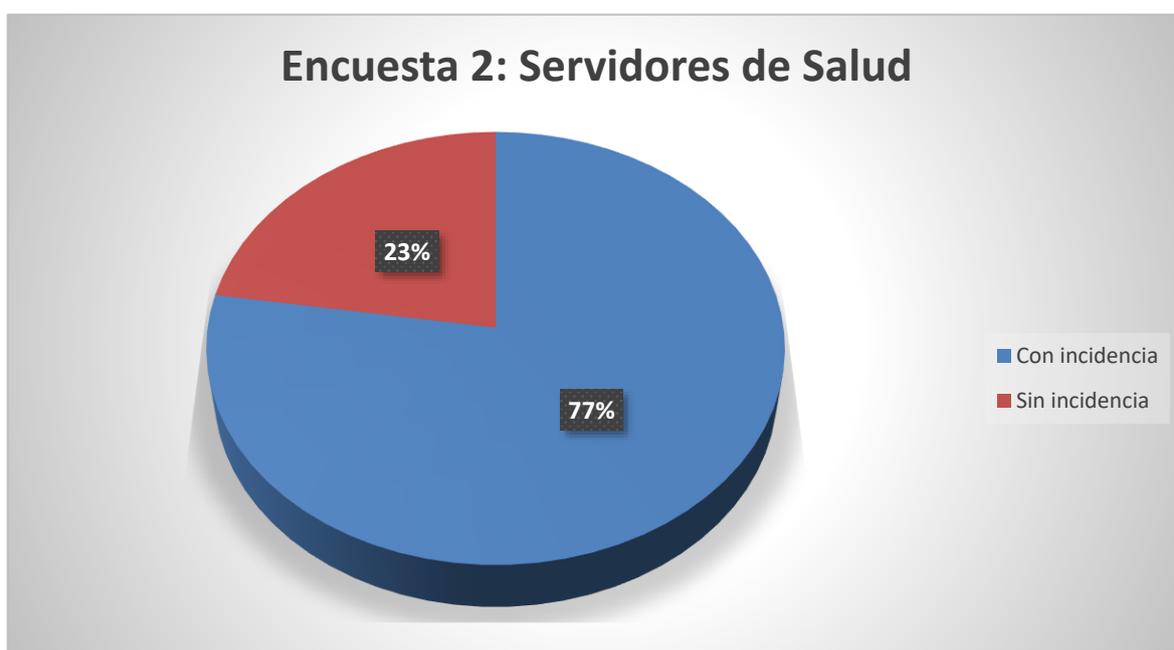


Figura 4: Encuesta Servidores de Salud Hospital Rezola de Cañete (junio)

Fuente Propia.

A su vez, los casos de violación al derecho a la salud son, por ejemplo: informes mal hechos, no atención en casos de quejas, no atención en emergencias, fallecimiento por falta de asistencia, no compromiso de los servidores de salud y casos de negligencia.

- **Encuesta 1 (setiembre)**

La encuesta del mes de setiembre se realizó a 30 personas que fueron encuestadas en base a este primer cuestionario. Entre ellas ciudadanos de entre 18 y 60 años de edad, de ambos sexos.

De las 30 personas que fueron encuestas se denota que un 83% de los encuestados ha tenido algún altercado cercano con la vulneración de los derechos a la salud. Mientras que un 17% menciona que no han conocido de alguna afectación de dicho derecho. Además, los encuestados en su gran proporción son personas que concurren frecuentemente a dicho hospital, después de ello, se encuentran las personas que siempre recurren, y que también mencionan agravios contra sí o contra familiares.

En base a lo que mencionan los ciudadanos cañetanos proporcionan que existen episodios graves como, por ejemplo: la falta de asistencia médica o la no atención en casos donde la vida está en peligro. A su vez, también se indican que existen pocos medicamentos, y que no hay buenos proporcionales.

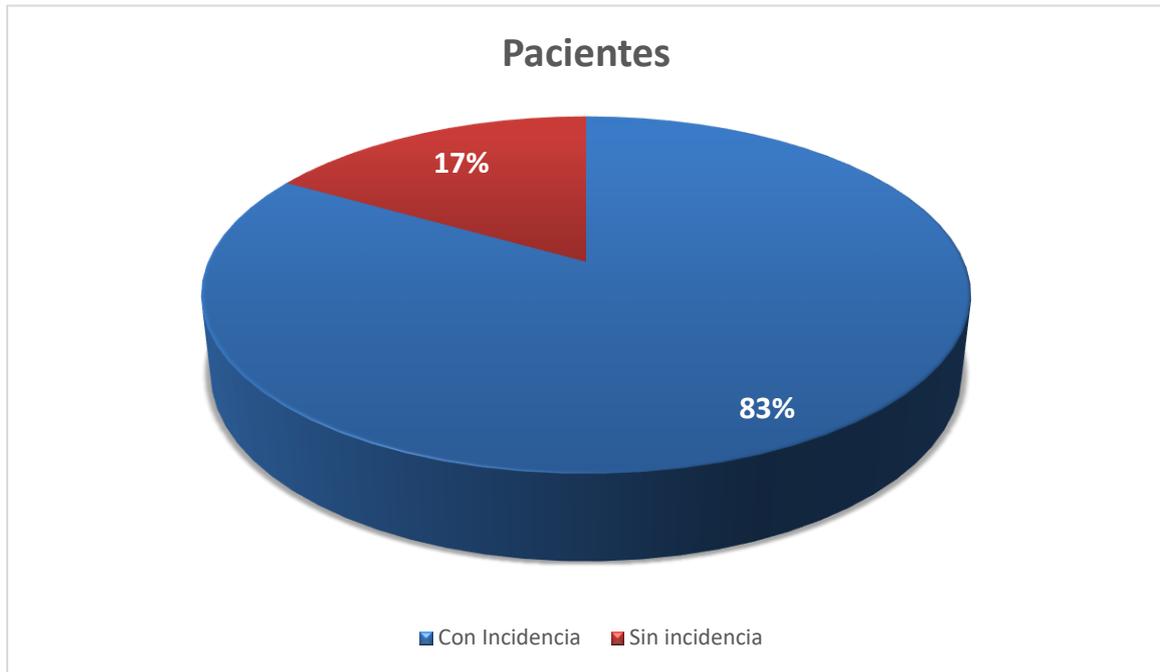


Figura 5: Encuesta a los pacientes del Hospital (Rezola setiembre)

Fuente Propia.

- **Encuesta 2 (setiembre):**

El desarrollo de la segunda encuesta, se realizó con servidores de salud, entre ellos: enfermeros, médicos, y otros trabajadores.

Estos, en su gran mayoría, son servidores de salud que tenían laborando en dicha institución de dos a cinco años. No obstante, quienes más información brindaron acerca de vulneraciones, fueron aquellos que tenían laborando de seis meses a dos años.

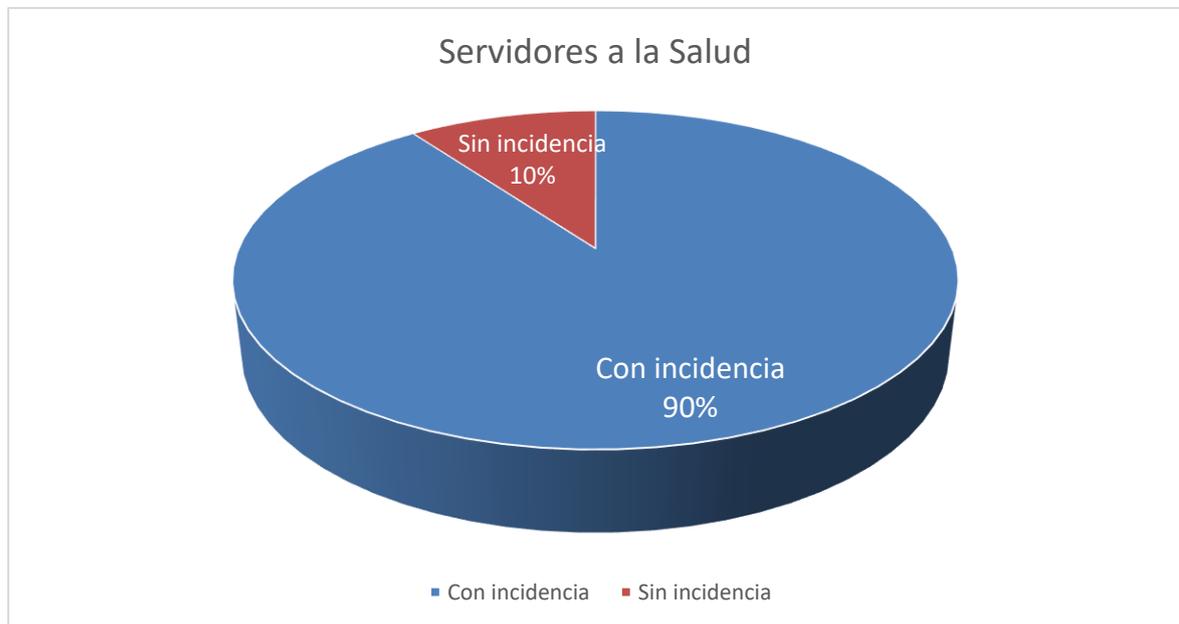


Figura 6: Encuesta a los servidores de salud del Hospital Rezola (setiembre)

Fuente Propia.

De aquí, se observa que el 90% de servidores de la salud ha tenido ocasión de poder presenciar la vulneración del derecho a la salud, y sólo el 10% no ha indicado ninguna incidencia. A su vez, lo que más reiteraron es que el personal no cumple con las exigencias mínimas para la atención de los pacientes, así como también, no se atiende adecuadamente a los pacientes o la falta de equipamiento en la atención inmediata.

Como ya hemos mencionado, se realizaron dos encuestas en dos periodos distintos, teniendo en cuenta a las personas que en días común y corriente eran atendidos en el nosocomio de estudio. De ello, se extrajo como muestra una cantidad importante de personas que, gracias a su tiempo, nos brindaron su perspectiva y su sentir en base a la atención del hospital, y de los propios servidores de salud, quienes

interactúan con la población y sabe sus problemas, además de los distintos problemas de su institución. Con ello se evidencia que nuestros instrumentos aplicados en el presente trabajo son válidos, ya que se han dado en base a la recolección de datos que nos brindaron y a la muestra que hemos estudiado.

Por su parte, la muestra brinda un aporte en base a los comentarios que se plasman en las encuestas, así que nuestro análisis de ellos se ha basado a la equidad, hemos sido justos al momento de valorar nuestras pruebas.

Por último, debemos mencionar la confiabilidad de nuestros instrumentos. Primero, debemos comunicar que utilizamos como método de confiabilidad “el coeficiente de estabilidad”; es decir el test-retest, esto quiere decir, que como se puede observar, medimos a la misma muestra en dos periodos distintos (junio y setiembre), las cuales han dado como conclusión que las dos encuestas, tanto a servidores de la salud como a pacientes, en un periodo diferente pero con las mismas preguntas, responden que han existido incidencias de la vulneración al derecho a la salud en el Hospital Rezola, en más 60% de los encuestados.

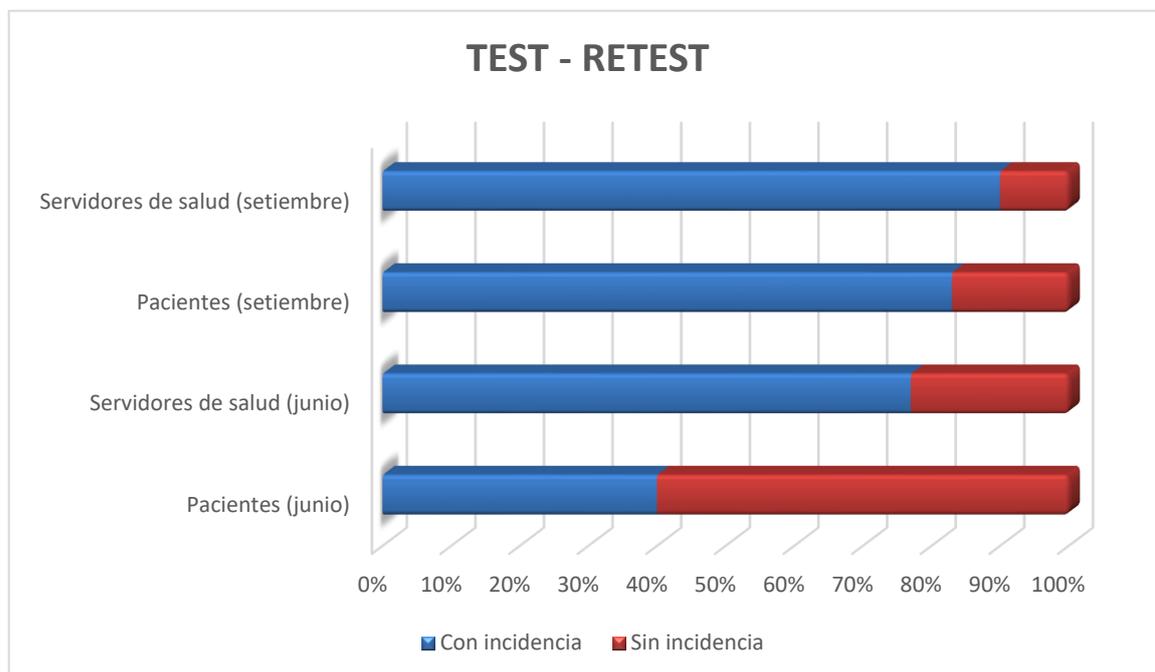


Figura 7: Coeficiente de Estabilidad “TEST – RETEST”

Fuente Propia.

2.4. Procedimiento

En base a los instrumentos fabricados para este trabajo, podemos mencionar que hemos medido la reacción de la población que asiste al Hospital Rezola del distrito de San Vicente de Cañete, que tienen un porcentaje por debajo del 50% que conocen de alguna actividad o error causado por los asistentes médicos. La otra cara de la moneda se da en el caso de la percepción reflejada por los servidores de salud quienes encontramos un alto índice de conocimiento de actividades que han llevado a actividades que han puesto en riesgo el acceso a la salud de los pacientes. Un 77% de encuestados de los trabajadores del nosocomio han tenido conocimiento sobre estos actos.

Lo cual nos puede conllevar a mencionar que el espíritu de cuerpo ha hecho que distintos casos que sin duda pudieron ser de mucha importancia en el sector salud no fue conocida por la población.

Por último, la diferencia entre ambas encuestas denota la disparidad de información entre las dos muestras. Una de ellas, la población, sin el conocimiento adecuado ni el acceso a la información, y, el otro, los servidores de salud, con la información a la mano y el quehacer diario que lleva a identificar que han existido posibles vulneraciones al derecho a la salud.

2.5. Aspectos Éticos

Como bien lo mencionan Yuniet Rojas Mesa, Guzmán Cabrales Hernández, Orlando Gregorio Chaviano., Magday Santos Jiménez y Ana María Molina Gómez, (2004, p 2) en su ensayo “La ética: un nuevo reto para el profesional de la información en el siglo XXI”, proporcionan, primero, un alcance etimológico, y, por otra parte, la concepción de dicha palabra: “El término "ética" procede del vocablo griego antiguo ethos, que significaba en un principio: estancia, vivienda común. Posteriormente adquirió otros significados: hábitos, temperamento, carácter, modo de pensar.”

Es así, que también la ética se puede tomar con términos como la costumbre, sin embargo, se expande dicho termino bajo un concepto más claro.

“La ética es la ciencia que trata sobre la moral (moralidad). Como filosofía de la moral, se pregunta: por qué se consideran válidos unos comportamientos y otros no; compara las pautas morales que presentan diferentes personas o sociedades, busca su fundamento y legitimación; investiga aquello que es específico al comportamiento

moral; enuncia principios generales y universales inspiradores de toda conducta”.
(2004, p. 2)

Es por ello, que desde el inicio del trayecto de la investigación de la presente tesis se ha mantenido un respeto al respecto de los datos e informaciones que se han recopilado en este trabajo.

En base a los encuestados se les respeto la confidencialidad de sus datos y la información que nos proporcionaron; así como el respeto a todas las referencias utilizadas. Debemos mencionar que la reserva de los nombres como labores es de suma importancia, debido a que se encuestó a trabajadores del Hospital Rezola, quienes aportaron datos relevantes sobre hechos que podrían ir en contra de la buena praxis.

Asimismo, las cifras que hemos expuesto se han mantenido intactas, y no han sufrido variaciones, ni han sido objeto de ninguna manipulación, esto con el único propósito de dar a los lectores una perspectiva real y transparente sobre lo que acontece al lugar donde radica nuestra investigación.

Damos seguridad que ninguna de nuestras fuentes ha sido manipulada ni alterada en pro de la investigación. Así como también no se coaccionó a ningún encuestado, tanto pacientes como servidores de salud, a brindar declaraciones y a no ser obligado a decir algo que no haya querido manifestar.

Por su parte, las informaciones bibliográficas, ya sean de libros como de revistas, físicas o virtuales, se han mantenido en estricto a las plasmado en base a la normativa que protege los derechos de autor.

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

2.6. Matriz de Consistencia

Como lo indica, María del Carmen Altuna Urquiaga (2018, p. 44) en su trabajo titulado GUÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA 2018, la matriz de consistencia permite verificar la investigación teniendo en cuenta si esta posee conexión y coherencia lógica en su desarrollo. (Véase Anexo N°5)

CAPÍTULO III: RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tuvo como inicio la preocupación existente respecto a la vulneración del derecho a la salud, esto, a raíz de los diversos reportes informativos acerca de múltiples o continuas fallas médicas, debido a esto a posibles infracciones de los protocolos asistenciales que todo profesional de la salud debe llevar a cabo para brindar una atención segura a los pacientes.

Con el avanzar del tiempo se logra denotar en los escándalos sobre el fraccionamiento en la atención médica fue en aumento. Esto nos enmarcaba o respondía a una de las primeras interrogantes que nos planteamos como preámbulo a la realización de este proyecto; el saber si la preocupación por el derecho a la salud es un tema importante en nuestra sociedad. No nos equivocamos, al responder que lo era, debido a mi experiencia como profesional de la salud, he visto y tratado decenas de casos que tienen como inicio algún error en la atención, y no solo menciono con ello, error que tengan que ver propiamente con la asistencia médica, sino con el hecho de la falta de atención, la falta de infraestructura, la mala conducta de servidores en el trato con los ciudadanos.

A día de hoy, la convicción de realizar un trabajo de este tema, se ve claramente sustentada con, por ejemplo, las noticias sobre la muerte de neonatos en los hospitales patrios. Así lo demuestran las noticias que causaron indignación ante la población.

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

El diario Correo¹⁰, con fecha 04 de setiembre de 2019, tituló la noticia de la siguiente manera **“1200 bebés prematuros han muerto en el Perú en lo que va del año”**. Por su parte, con la misma fecha, el portal web del Diario la República¹¹, mencionó la noticia como: **“Minsa señala que 16 000 bebés prematuros fueron salvados, luego de reconocer que 1200 fallecieron”**; reportando así las incidencias de las muertes de los neonatos.

Estos no fueron los únicos medios que dieron realce a la noticia, Radio Programas del Perú (RPP)¹², con fecha de 30 de agosto de 2019, rotuló de la siguiente manera dicho acontecimiento: **“Una cronología del caso de la muerte de bebés por falta incubadoras en el hospital regional”**. Por último, tras el rechazo popular a las informaciones de los medios periodísticos, el propio periódico oficial del Estado, el diario El Peruano¹³, también divulgó la noticia indicando que el MINSA está trabajando para reducir las muertes de neonatos.

En esta ocasión, la muerte de neonatos se justificó debido a que fueron exclusivamente por que los centros de salud no contaban con la infraestructura adecuada para el tratamiento de dichas eventualidades. La falta de incubadoras fue el motivo por el

¹⁰<https://diariocorreo.pe/peru/1200-bebes-prematuros-han-muerto-en-el-pais-este-ano-908560/>.

Visto el 12/10/2019 a las 11:40 am

¹¹<https://larepublica.pe/sociedad/2019/09/05/muertes-de-bebes-prematuros-minsa-reconoce-la-muerte-de-16-000-neonatos-en-todo-el-peru-luego-de-reconocer-el-fallecimiento-de-1200-zulema-tomas-minsa/>. Visto el 12/10/2019 a las 11:46 am

¹²<https://rpp.pe/peru/lambayeque/lambayeque-una-cronologia-del-caso-de-la-muerte-de-bebes-por-falta-incubadoras-en-el-hospital-regional-noticia-1217081>. Visto el 12/10/2019 a las 11:50 am

¹³ <https://elperuano.pe/noticia-minsa-trabaja-para-reducir-cifra-muerte-neonatal-83072.aspx>. Visto el 12/10/2019 a las 11:54 am.

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

cual nuestros compatriotas fallecieron en salas de hospitales de nuestro país. He aquí cuando el derecho a la salud se vuelve un problema que nos abarca a todos, cuando está, naturalmente vinculada al derecho a la vida, no es óptima en su práctica.

Las implicaciones civiles y/o penales en casos de fallecimientos o graves daños al momento de la realización de la práctica médica, no son de única preocupación para el derecho, sino que los actos protocolares, es decir, el preámbulo a la atención del paciente, afecta no solo la relación médico-paciente, sino la relación servidor de salud-paciente, abarcando ello, el buen trato digno y eficiente desde quien atiende en la ventanilla para poder emitir una cita médica hasta el profesional en salud, es de total importancia.

En este trabajo de investigación titulado “Los Actuación médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola ubicado en la provincia de Cañete al sur del departamento de Lima, durante el periodo 2017 al 2018”, nos planteamos la siguiente pregunta a investigar: ¿Cómo se afecta el derecho a la salud de los pacientes ingresados por emergencia del Hospital Rezola de la provincia de Cañete al sur del departamento de Lima, frente al incumplimiento de los actos protocolares durante los periodos 2017 al 2018?.

Bajo esta interrogante, nuestro objetivo fue determinar cómo se afecta el derecho a la salud con la omisión de los actos protocolares al momento de atender a una persona que confía su vida a un centro de salud. Ello, en un sentido amplio, es visualizar si existe el trato adecuado de este tipo de servidores, y sí estos tienen las condiciones adecuadas para el mismo.

Para ello se requirió de la realización de dos encuestas, las cuales se realizaron en los meses de junio y de setiembre, la cual tuvo como lugar de trabajo el Hospital Rezola de Cañete y cuya muestra fue abordado gracias al apoyo de servidores de salud del propio hospital, y de los pacientes que se apersonaron en aquellas ocasiones al centro de salud.

Tabla 2: Especificaciones del Instrumento de Recolección de Datos.

Instrumento	Temporalidad	Muestra	Lugar
Encuesta	E1: Junio del 2019. E2: Setiembre del 2019.	1. Servidores de Salud. 2. Pacientes.	Hospital Rezola de Cañete.

Fuente Propia.

Podemos manifestar, que como se demuestra en la Figura 7: Coeficiente de Estabilidad “TEST – RETEST”, se logra responder a la pregunta de investigación planteada en esta tesis.

Primero, se evidencia que la población tiene un descontento con la atención que es brindada por el Hospital Rezola de Cañete (Véase la Figura 4: Encuesta Servidores de Salud Hospital Rezola de Cañete (junio) y la Figura 6: Encuesta Servidores de Salud Hospital Rezola de Cañete (setiembre) en donde se denota que la población conoce de las infracciones de ciertos servidores de salud. Cabe mencionar, que las cifras en el mes de setiembre fueron más elevadas que en el mes de junio, teniendo un porcentaje de 83% de encuestados que decían conocer irregularidades en la atención médica, casi el doble de personas del mes anterior, que solo alcanzó un 40%. Lo cual, nos lleva a la interpretar que

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

el servicio de salud en el Hospital Rezola, tiene deficiencias, y que la población no está satisfecha con el mismo.

Segundo, en base a la encuesta realizada a los servidores de salud, en los meses de junio y setiembre respectivamente (Véase la Figura 4 y Figura 6, sobre las Encuestas realizadas a los servidores de salud, temporalidad: junio – setiembre), dan como resultado que un 90% de los servidores encuestados tenían información de vulneraciones al derecho a la salud, esto fue lo que arrojó nuestro instrumento en base a la muestra en el mes de setiembre, siendo superior al 77% de incidencia en el mes de junio sobre casos que eran conocidos por personal que viene laborando en dicho centro de salud.

Tercero, dado que los resultados de ambas herramientas de medición, dan a la población una desconfianza con los servicios que brinda el Hospital Rezola de Cañete, y, que, por su parte, los propios servidores de salud conocían de dichas vulneraciones, se puede interpretar, que el derecho a la salud en dicho lugar tiende a ser irregular, y que esto es una preocupación tanto para población como para sus autoridades.

En suma, pasemos a detallar cuales son los puntos resaltantes sobre aquellas vulneraciones que nuestra muestra dio para la realización de este trabajo.

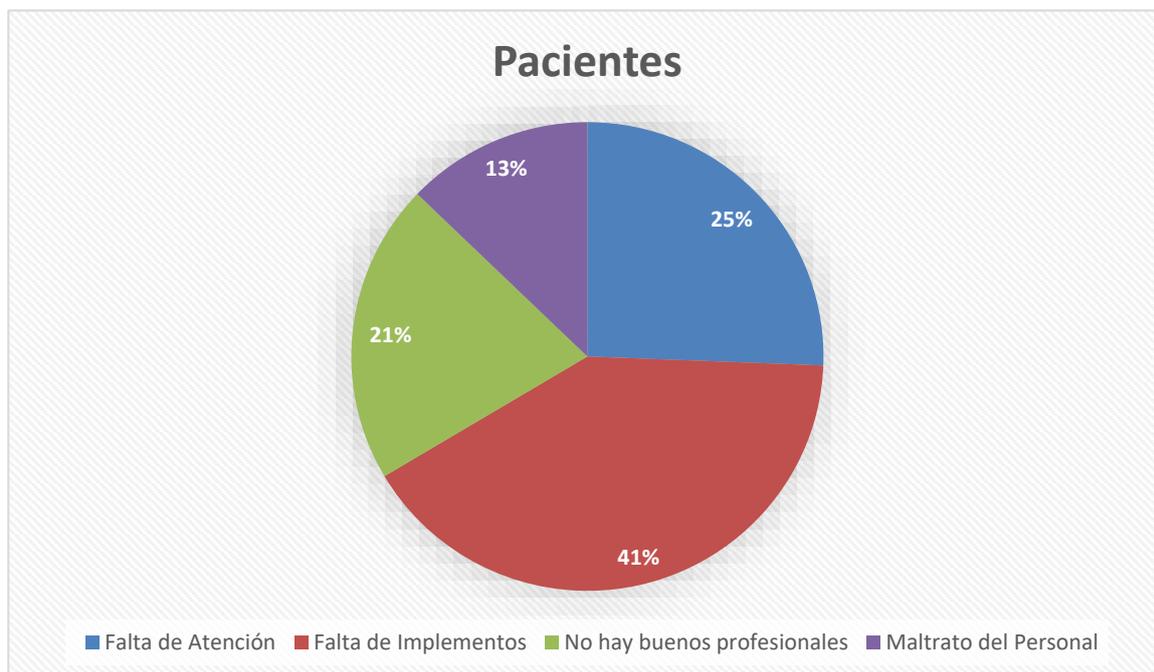


Figura N° 8: Perspectiva de irregularidad por parte de los pacientes.

Fuente Propia.

Bajo estos resultados que nos brinda la encuesta, debemos interpretar, que la falta de implementos hace que los visitantes al Hospital Rezola sientan desconfianza de los servidores de salud, pues no encuentran satisfechas sus necesidades. Además de ello, que casi en un porcentaje similar la falta de atención es otro factor que aleja a la población de su centro de salud. En ese sentido, también podemos indicar que al no existir buenos médicos (ya sea por falta de conocimientos o por el no cumplimiento de los aspectos éticos) genera una empobrecida atención.

En tanto, los servidores de salud del Hospital Rezola de Cañete, arrojaron los siguientes datos:

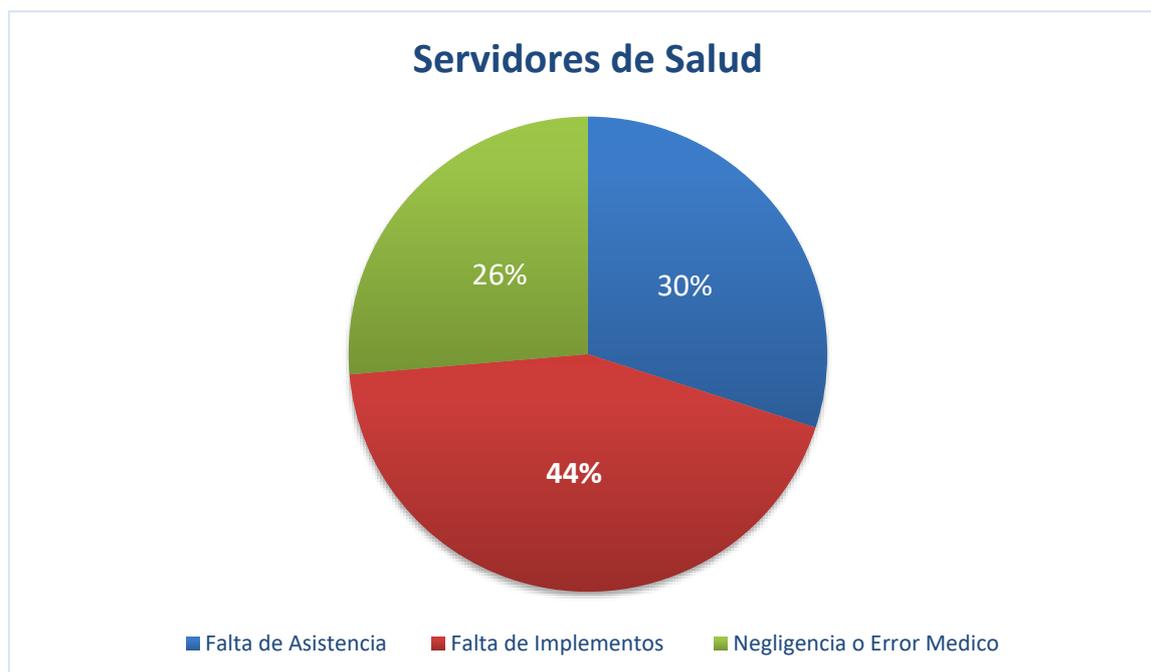


Figura N° 9: Perspectiva de irregularidad por parte de los servidores de salud.

Fuente Propia.

Las estadísticas proporcionadas por los servidores de salud nos llevan al análisis de que la perspectiva de la población cañetana no es errada, pues las apreciaciones de ambas encuestas se enlazan en algunos aspectos, por ejemplo: en la falta de atención o la falta de asistencia en casos de emergencia.

Queda demostrado que nuestro análisis es correcto al afirmar como hipótesis planteada que sí existe vulneración al derecho a la salud y de la omisión de los actos protocolares en el Hospital Rezola de Cañete, debido ello, a que la población ve distante al centro de salud con respecto a la buena práctica, y así también es corroborado por sus propios servidores de salud.

Por su parte, en base a la pregunta de investigación ¿Cómo se afecta el derecho a la salud de los pacientes ingresados por emergencia del Hospital Rezola de la

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

provincia de Cañete al sur del departamento de Lima, frente al incumplimiento de los actos protocolares durante los periodos 2017 al 2018?; es menester nuestro dar por resuelta dicha interrogante.

El derecho a la salud de los pacientes ingresados por emergencia al Hospital Rezola de Cañete, se ve afectado en base a la falta de asistencia médica, a las negligencias o errores médicos que no necesariamente son conocidos y a la falta de instrumentos o infraestructura del centro de salud, entre otros. Esto conlleva a que se incumplan los actos protocolares para la debida atención de los ciudadanos, y ello, da como resultado, que la población cañetana, específicamente, los recurrentes a dicho nosocomio, no estén conformes con el profesionalismo de los servidores de salud, y tengan desconfianza de dicho hospital.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En el inicio del presente trabajo de tesis nos formulamos una pregunta como punto de partida para la investigación. Aquella interrogante era: ¿Cómo se afecta el derecho a la salud de los pacientes ingresados por el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola ubicado en la provincia de Cañete al sur del departamento de Lima, durante el periodo 2017 al 2018?

Después de la revisión de múltiples fuentes consultadas; entre ellas: libros, informes, artículos científicos, datos estadísticos, audiovisuales, entre otros; así como de la consulta a los propios sujetos de investigación (servidores de salud y pacientes), podemos brindar una respuesta como resultado de la misma.

Nuestro objetivo general fue determinar si existe afectación al derecho a la salud frente al incumplimiento de los actos protocolares en la atención a los pacientes ingresados por el servicio de emergencia en el Hospital Rezola de Cañete, durante el periodo 2017 al 2018.

Por ello debemos dar respuesta a los objetivos específicos que fueron planteados al inicio de la investigación. En base a los datos recolectados indicamos que:

- Existe afectación al derecho a la salud hacia los pacientes que son atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, a ello, se debe indicar lo siguiente:
 - Causas y Consecuencias: El derecho a la salud de los pacientes que son atendidos por el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola, ha sido y se mantiene vulnerado. La vulneración del derecho a la salud

no significa tener como eje central el daño directo a la persona. Los datos recolectados por los propios pacientes, hacen mención que existe un trato negativo por parte de los servidores de salud, así como la poca implementación que da como consecuencia la desconfianza de los pacientes hacia este nosocomio.

- Existe el incumplimiento de los actos protocolares en los pacientes atendidos por el servicio de emergencia en el Hospital Rezola de Cañete esto es debido:
 - Causas y Consecuencias: La falta de implementos, así como la mala atención forman parte del incumplimiento de los actos protocolares. En tanto, las causas de esto, son la poca capacidad de gestión que tiene el hospital para mantener un orden, establecido. Por su parte, como hemos informado, en reportes periodísticos locales como nacionales, evidencia que los servidores de salud tienen poca seriedad en sus labores. Iniciamos la introducción de esta tesis con un reporte periodístico de una autofoto de servidores del Servicio de Emergencia, esto tiene como consecuencia, al igual que en la vulneración del derecho a la salud, que los pacientes no logren tener confianza en este centro médico.
- Sobre la existencia en si se relaciona la afectación del derecho a la salud y el incumplimiento de los actos protocolares en la atención de los pacientes del servicio emergencia del Hospital Rezola de Cañete, en el periodo 2017 al 2018, si son dos puntos concordantes. Esto debido a que no podríamos referirnos a una vulneración del derecho a la salud sin que exista un

incumplimiento en los actos protocolares, o a la inversa. Son dos ejes que giran hacia el mismo lado.

En base a las hipótesis que hemos planteado en la parte metodológica de este trabajo de investigación se dan como ciertas, puesto que hemos demostrado la existencia de la vulneración del derecho a la salud y el incumplimiento de los actos protocolares, estos son originados por diversas causas y consecuencias que han quedado expuestas en los datos que hemos recolectados y las distintas fuentes que hemos tratado.

4.2 Conclusiones

- El derecho a la salud es un derecho humano, consagrado en las normas internacionales y recogido por nuestra constitución. Su protección es de suma importancia para todos los Estados, y la mejora en los servicios sanitarios es una preocupación para todos los países. En el nuestro, existe regulación interna, tanto en el código civil, código de ética y deontología, Ley General de la Salud y otras normativas, empero la vulnerabilidad del sistema de salud genera que las normas mencionadas sean vulneradas por los propios servidores de salud.
- El cumplimiento de los actos protocolares, tiene una relación directa con el expertis de los servidores de la salud, los cuales son parte esencial para que dicho servicio sea coberturado de una manera digna. De ello se conglomeran todos los procedimientos que deben regirse para que el servicio sea de calidad. En este punto, se concluye que la calidad y la dignidad son estrictamente necesarios al momento de brindar estos servicios, Asimismo, en el caso del Hospital Rezola, se demuestran mediante las herramientas de

recolección de datos que existen además de insatisfacción, hechos conscientes por los pacientes y los servidores de salud del incumplimiento de la actuación médica.

- Los estudios en nuestro país y latinoamericanos toman en cuenta más la relación médico-paciente, empero, en este trabajo se ha buscado ampliar esta relación, y extender esta concepción entre los servidores de salud y los pacientes, dejando de lado, la antigua relación, que únicamente observaba los errores que practicaban los médicos hacia sus pacientes. Con ello, queremos demostrar que los ciudadanos no solo desean un médico experto y que logre curarlos, sino una buena atención por parte de todos los intervinientes en un centro de salud. Recordemos que el Estado, bajo el rol imperante de promotor de la salud, debe velar por que el servicio sea brindado de manera digna, sin embargo, no únicamente se debe seguir el tratamiento que un médico tiene a un paciente, por el contrario, la vulneración al acceso a la salud, puede ser ocasionado por el personal de vigilancia, administrativo, asistencias, en diferentes grados, pero afectación al fin.
- El Hospital Rezola es el centro de salud más importante en la provincia de Cañete, sin embargo, no ha trascendido en el ámbito nacional o local con buenas noticias, sino que ha expuesto sus deficiencias. La falta de equipos médicos y, peor aún la poca seriedad de sus operadores ha originado una negativa por parte de sus ciudadanos, por lo que se tiene que generar un cambio a nivel administrativo y en los procesos de labores. Esto aunado a las capacitaciones que deben recibir sus servidores en la atención de salud, y un

aumento de gasto para la modernización de dicho centro de salud. Un buen servicio de salud abarca desde la atención del profesional hasta los medios para que ellos logren realizar su trabajo de manera integra.

- Por su parte, existe una responsabilidad mediata por parte de los entes jerárquicos superiores de dicho nosocomio, como es el caso de la DIRESA (Dirección Regional de Salud de Lima), GORELI (Gobierno Regional de Lima). Quienes deben realizar el monitoreo y supervisión de este hospital respecto a la servicio de salud que brindan a la población. Asimismo, el Ministerio de Salud, a través de Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), como ente supervisor de este servicio debería realizar visitas inopinadas e identificar los riesgos existentes.

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

REFERENCIAS

- Aguilar, K. D. (sin especificar de sin especificar de 2016). <http://repositorio.uancv.edu.pe>. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe>: http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/657/TESIS%20T036_01858619_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arroyo, F. N. (2006). Consentimiento informado y responsabilidad civil médica. *Revista de Derecho Privado N° 11*, 157-170.
- BIOESTADISTICO. (12 de marzo de 2012). <https://www.youtube.com>. Obtenido de <https://www.youtube.com>: <https://www.youtube.com/watch?v=6uRAkQdGmDU>
- Caballero, O. Í. (2016). La salud: Derecho Constitucional de carácter. . *Derecho y Sociedad*, 307-319.
- Calderón, J. H. (2013). *Glosario de Términos del Seguro Social*. Lima: Seguro Social de Salud - EsSalud.
- Carrasco, O. V. (2013). ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES EN EL ACTO MÉDICO. , 19(2), 73-82. *Revista Médica La Paz*, 73-82-.
- Carrasco, O. V. (2016). CÓMO PREVENIR PRESUNTAS DEMANDAS DE MALA PRAXIS MÉDICA. . *Revista Médica La Paz.*, 60-69.
- F., A. M. (2011). Ética y medicina: la experiencia del colegio médico del Perú. . *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública.*, 670- 675.
- Hospital Rezola. (30 de octubre de 2012). <https://hospitalrezola.gob.pe/>. Obtenido de <https://hospitalrezola.gob.pe/>: https://hospitalrezola.gob.pe/pdf/nuestra/codigo_etica.pdf
- López., E. V. (2010). La "Lex Artis ad hoc" como criterio valorativo para calibrar la diligencia exigible en todo acto o tratamiento médico: A propósito de un caso basado en la elección de la técnica empleada en el parto (parto vaginal vs. cesarea). *Cuadernos de Medicina Forense.* , 179-182.
- Munares-García, Ó. Q.-C. (2016). PROTECCIÓN DE DERECHOS EN SALUD EN EL PERÚ: EXPERIENCIAS DESDE EL ROL FISCALIZADOR DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. . *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 529-534.
- Norabuena, W. C. (no especifica de no especifica de 2018). <repositorio.ucv.edu.pe> . Obtenido de <repositorio.ucv.edu.pe> : <http://repositorio.ucv.edu.pe>: <http://repositorio.ucv.edu>
- Odio, E. F. (2014). Enfoque pedagógico del error médico. *Educación Médica Superior*, 790-799.

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

Perú 21. (06 de diciembre de 2018). <https://peru21.pe>. Obtenido de <https://peru21.pe:https://peru21.pe/lima/canete-hospital-rezola-pronuncia-denuncia-pacientes-desatención-enfermeras-video-nndc-445252>

Rospigliosi, E. V. (2001). *Derecho Médico Peruano*. Lima: Fondo de Desarrollo Editorial.

Ruiz, A. d. (2018). La responsabilidad médica en las constituciones de Mexico y Peru. *Ius Comitiãlis*, 134-154.

Sandoval, H. O. (no especifica de no especifica de 2010). <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe:ttp://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/198>

Sessarego, C. F. (2007). La relacion juridica del medico con el paciente. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 89-115.

Torrontegui, M. A. (2014). Derecho Sanitario: Un campo interdisciplinario. En M. Aizemberg, *Estudios del derecho de la salud* (pág. 3). Buenos Aires: La ley.

Urquiaga, M. d. (2018). *GUÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA 2018*. no especifica : Universidad Privada del Norte.

Yuniet Rojas Mesa, G. C. (2004). La ética: un nuevo reto para el profesional de la información en el siglo XXI. *ACIMED*.

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

ANEXOS

ANEXO N° 1. Fotografías.



“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”



“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”



“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”



“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”



“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”



“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”



“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”



Lima, 11 de octubre del 2019

Señor:
MC. GUMERCINDO CARBAJAL MUNAYCO
Director Ejecutivo del Hospital Rezola.
Calle San Martín N°110. San Vicente de Cañete.
Presente. -

Asunto : Solicitud de Información del Libro de Reclamaciones de los periodos 2017-2018

De mi consideración:

Mediante la presente me dirijo a usted, para saludarlo, y expresarle que siendo alumno de la escuela de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Privada del Norte (UPN). Solicito, me permita brindar la información de los reclamos o quejas que los usuarios al establecimiento Hospital Rezola de Cañete, que se hayan efectuado en los periodos entre enero del 2017 a diciembre del 2018. A su vez, la posibilidad de informarnos sobre las denuncias que se hayan realizado en el mismo lapso de tiempo mencionado, entendiéndose esto como petición accesoria, a la primera.

Dicha solicitud se hace con la finalidad de poder ampliar los conocimientos requeridos para mejorar el trabajo de tesis “**Los Actos Protocolares y el Derecho a la Salud en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola ubicado en la Provincia de Cañete, al Sur del Departamento de Lima, 2017 al 2018**”. A su vez, la información brindada será exclusivamente utilizada para fines de investigación y su uso será confidencial.

Sin otro particular, esperando acceda a mi solicitud, quedo de usted.

Atentamente

Roberto Fernando Peña Cruz.
DNI 09166281

ANEXO N°2: Encuestas.



“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”



“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”



Anexo N° 3: Instrumentos

Encuesta1

En esta oportunidad estamos realizando una encuesta sobre el derecho al acceso a la salud en este establecimiento médico.

1. ¿Con cuanta frecuencia es atendido Ud., algún familiar o conocido en este establecimiento medico?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Pocas veces
- d) Nunca

2. ¿Conoce algún caso de vulneración al derecho a la salud en este centro médico?

- a) Sí
- b) No

¿Qué sucedió?

▲ Encuesta 2:

En esta oportunidad estamos realizando una encuesta sobre el derecho al acceso a la salud en este establecimiento médico.

1. ¿Hace cuanto tiempo labora en este centro médico?

a) 6 meses a 1 año

b) 2 años a 5 años

c) 5 años a más

2. ¿Conoce usted algún caso de vulneración al derecho a la salud (error médico, negligencia o impericia)?

a) Sí

b) No

¿Qué sucedió?

ANEXO N° 4: Datos Estadísticos.

Tabla 2. Orden de frecuencia de faltas éticas. Código de ética y deontología 2000		
	n = 388	%
▲ Derechos de los pacientes	213	54,9
▲ Relaciones entre médicos	52	13,4
▲ Certificados médicos	25	6,4
▲ Trabajo médico	23	5,9
▲ Historias clínicas y otros registros médicos	17	4,4
▲ Disposiciones generales	14	3,6
▲ Médicos legistas y auditores	10	2,6
▲ Secreto profesional	9	2,3
▲ Competencia y perfeccionamiento	7	1,8
▲ Publicidad	6	1,5
▲ Prescripción médica	5	1,3
▲ Relaciones con otros profesionales	5	1,3
▲ Otros*	2	0,6

* Actos contra la humanidad; docencia e investigación.

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

Anexo N° 5: Matriz de Consistencia:

Situación Problemática	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cómo se afecta el derecho a la salud frente al incumplimiento de los actos protocolares en la atención a los pacientes ingresados por el servicio de emergencia del Hospital Rezola de Cañete, durante el periodo 2017 al 2018?	<p>O.</p> <p>General:</p> <p>Determinar si existe afectación al derecho a la salud frente al incumplimiento de los actos protocolares en la atención a los pacientes ingresados por el servicio de emergencia en el Hospital Rezola de Cañete, durante el periodo 2017 al 2018.</p>	<p>H.</p> <p>General:</p> <p>Existe afectación al derecho a la salud frente al incumplimiento de los actos protocolares en la atención a los pacientes ingresados por el servicio de emergencia del Hospital Rezola de Cañete, durante el periodo 2017 al 2018.</p>	<p>V1:</p> <p>Derecho a la Salud.</p> <p>Según Restrepo, citado por Oscar Quijano Caballero y Oscar Munares García, menciona que: <i>“El derecho a la salud representa un derecho humano fundamental que los estados deben garantizar y regular a través de sus entes rectores.”</i> (2016)</p>	<p>Método:</p> <p>Cualitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Descriptivo.</p> <p>Muestra: Como muestra tenemos el Hospital Rezola de Cañete.</p> <p>Grupo de Personas: Servidores de Salud y pacientes.</p> <p>Técnicas de Recolección de Datos: Encuestas, y datos estadísticos.</p>

			<p>V2: Incumplimientos de los Actos Protocolares.</p> <p><i>Para el Instituto de Medicina de los EE.UU. (IOM) define los errores médicos como un evento adverso o cerca de ser producido, que en su mayoría puede ser prevenido con los actuales conocimientos de las ciencias médicas. Sin embargo, se debe diferenciar el EM de la mala práctica (MP) y sus variantes como la infracción o imprudencia,</i></p>	
--	--	--	---	--

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

			<p><i>negligencia, la mala fe, el abandono, impericia, el abuso y es importante diferenciarlos, puesto la conducta a seguir es diferente en cada una. Así lo refiere Eladio Francisco Vicente Odio (2014)</i></p>	
<p>¿Cuáles con las causas y consecuencias de la afectación al derecho a la salud frente al incumplimiento de los actos protocolares en la atención a los pacientes ingresados por el servicio de</p>	<p>O. Específicos: a) Identificar las causas y consecuencias en la existencia de la afectación al derecho a la salud en los pacientes atendidos por el servicio de emergencia en el</p>	<p>H. Especificas: a) Existe una afectación al derecho a la salud de los pacientes atendidos por el servicio de emergencia del Hospital Rezola de Cañete, durante el</p>		

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

<p>emergencia del Hospital Rezola de Cañete, durante el periodo 2017 al 2018</p>	<p>Hospital Rezola de Cañete, durante el periodo 2017 al 2018.</p>	<p>periodo 2017 al 2018.</p>		
	<p>b) Identificar las causas y consecuencias en la existencia del incumplimiento de los actos protocolares en los pacientes atendidos por el servicio de emergencia en el Hospital Rezola de Cañete, durante el periodo 2017 al 2018.</p>	<p>b) Existe el incumplimiento de los actos protocolares a los pacientes atendidos por el servicio de emergencia del Hospital Rezola de Cañete, durante el periodo 2017 al 2018.</p>		
	<p>c) Analizar la relación existente entre la afectación del derecho a la salud y el incumplimiento de los actos</p>	<p>c) Se identifica una relación existente entre el incumplimiento de los actos protocolares realizados por</p>		

“La Actuación Médica y el Derecho a la Salud de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete durante el periodo 2017 al 2018”

	protocolares en la atención de los pacientes del servicio emergencia del Hospital Rezola de Cañete, durante el periodo 2017 al 2018	los servidores de salud en la atención a los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Rezola de Cañete, durante el periodo 2017 al 2018.		
--	---	---	--	--